

## CHARTRE QUALITÉ

### RÉFÉRENTIEL QUALIOPI

Centre de Formation Télé Paese  
Complexe Saint François - 20220 Monticello

#### LES CRITÈRES QUALITÉ DU RÉFÉRENTIEL NATIONAL QUALIOPI

La qualité d'une action de formation s'apprécie selon **7 critères définis par le décret n°2019-564** du 6 juin 2019 relatif à la qualité des actions de la formation professionnelle que le Centre de Formation prestataire s'engage à respecter.

1. Garantir une information complète et exhaustive sur l'offre de formation, ses délais d'accès et les résultats obtenus ;
2. Identifier précisément les objectifs des prestations proposés et les adapter aux publics bénéficiaires lors de la conception de la prestation
3. Adapter les dispositifs d'accueil, de suivi pédagogique et d'évaluation au public formé ;
4. Vérifier/s'assurer de l'adéquation des moyens pédagogiques, techniques et d'encadrement aux prestations mises en œuvre ;
5. Vérifier la qualification et assurer le développement des connaissances et des compétences des personnels chargés de mettre en œuvre les prestations ;
6. S'assurer de l'inscription et de l'investissement du prestataire dans son environnement professionnel ;
7. Prendre en compte les appréciations et réclamations exprimées par les stagiaires.

#### LES INDICATEURS QUALITÉ DU RÉFÉRENTIEL NATIONAL QUALIOPI

La qualité d'une action de formation s'apprécie selon **23 indicateurs définis par le décret n°2019-564** du 6 juin 2019 relatif à la qualité des actions de la formation professionnelle que le Centre de Formation et le prestataire s'engage à respecter :

- 1 - Le prestataire communique au public à propos des prestations proposées. L'information doit être détaillée et constatable. Elle concerne entre autres les délais d'accès, la durée, le prix, les objectifs à atteindre, etc.
- 2 - Le prestataire met à disposition des indicateurs de résultat en fonction des prestations et des apprenants.

4 - Le prestataire doit cibler les besoins de l'apprenant en corrélation avec l'entreprise concernée ou le financeur.

5 - Le prestataire fixe les objectifs opérationnels et mesurables de la formation.

6 - Le prestataire aménage les contenus et les moyens de dispense de la formation en fonction des objectifs déterminés et des élèves.

8 - Au départ de la formation, le prestataire établit les futures procédures de positionnement et d'évaluation des acquis

9 - Le prestataire communique aux élèves le processus de déroulement de l'apprentissage.

10 - Le prestataire s'engage à adapter la formation, son accompagnement et son suivi aux élèves bénéficiaires.

11 - Le prestataire évalue la validation des objectifs de la formation des bénéficiaires de la prestation.

12 - Afin de limiter les abandons en cours de formation, le prestataire met en place et communique les mesures pour encourager l'engagement des publics bénéficiaires.

17 - Le prestataire s'assure de la mise en place de conditions favorables et d'un environnement adapté, au niveau des locaux, des équipements, des plateaux techniques, etc.

18 - Le prestataire est responsable de la coordination des intervenants internes ou externes à la formation.

19 - Le prestataire propose à l'apprenant des ressources pédagogiques et l'autorise à se les approprier.

21 - Tous les intervenants doivent être évalués par le prestataire, pour s'assurer qu'ils disposent bien des compétences requises pour l'enseignement spécifique.

22 - Le prestataire entretient et accroît les compétences des formateurs, en lien avec la prestation effectuée.

23 - Le prestataire met en place un système de veille légal sur le champ de la formation professionnelle.

24 - Réalisation d'une veille réglementaire par le prestataire sur la progression des compétences, des métiers et des emplois au sein de ses secteurs d'intervention.

25 - Mise en place d'une veille sur les innovations pédagogiques et technologiques par le prestataire, lui permettant d'améliorer ses prestations.

26 - Le prestataire coordonne les expertises, outils et réseaux pour proposer des prestations aux personnes en situation de handicap, ou pour les orienter.

27 - Le prestataire s'assure du bon respect de la conformité au référentiel quand il sollicite une sous-traitance ou un reportage salarial.

30 - Le prestataire effectue un recueil d'appréciations provenant des publics, des financeurs, des formateurs et des entreprises concernées.

31 - Le prestataire réalise des actions de traitement des difficultés rencontrées par l'ensemble des parties prenantes.

32 - Selon les résultats de l'analyse des appréciations bonnes ou mauvaises, le prestataire met en place des mesures d'amélioration.

## **Notre charte qualité**

Toutes nos prestations sont personnalisées et se doivent de répondre précisément à la demande de nos clients. Notre engagement qualité est structuré autour de trois axes :

- La satisfaction du client (qu'il soit bénéficiaire ou prescripteur),
- L'amélioration continue de nos prestations.

## **Nos engagements qualité :**

- Proposer des formations répondant à la réalité du métier visé et aux besoins du secteur d'activité grâce à une veille régulière et performante.
- Veiller à l'adéquation entre les contenus pédagogiques, les objectifs de la formation et les publics visés.
- Proposer des actions de formation correspondant aux besoins des apprenants et personnaliser notre offre afin qu'elles correspondent au projet professionnel de l'apprenant.

- Informer et conseiller les prescripteurs et les bénéficiaires sur les dispositifs de formation adaptés à leurs besoins et les financements correspondant à leur situation.
- Apporter un accueil, un suivi et un accompagnement personnalisé et efficient à chacun de nos apprenants.
- Veillez à toujours mobiliser les moyens humains et matériels les mieux adaptés à la nature de nos prestations.
- Choisir avec soin les modalités pédagogiques et les profils de formateurs pour contribuer au développement optimal des compétences des apprenants.
- Maintenir et développer les compétences de nos collaborateurs et formateurs.
- Recueillir, traiter et répondre aux remarques ou réclamations de nos interlocuteurs (apprenants, prescripteurs, financeurs).
- Mesurer systématiquement la qualité et l'impact de nos prestations dans le cadre de notre démarche d'amélioration continue mais aussi partager ces évaluations avec l'ensemble de nos partenaires.
- Répondre aux sollicitations des financeurs avec rapidité et efficacité.
- Respecter les obligations légales et la réglementation en vigueur.
- Veiller à ce que nos pratiques s'inscrivent dans une démarche RSE, respectueuse des enjeux du développement durable environnementaux, sociaux, économiques et éthiques.
- Diffuser des informations claires, précises et facilement accessibles de nos formations.

Le ..../..../....

Signature du Prestataire

Signature du Responsable de Centre

Précédée de la mention « lu et approuvé »